

제164회 영등포구의회

제2차 정례회

부과 Zero 청렴 UP 

교육·복지·사람 중심 새 영등포 

주요 업무 보고



감사담당관

보고 순서

I. 일반 현황	1
II. 2011 주요업무 추진실적	3
III. 2012 주요업무 추진계획	15
IV. 특수 사업	28

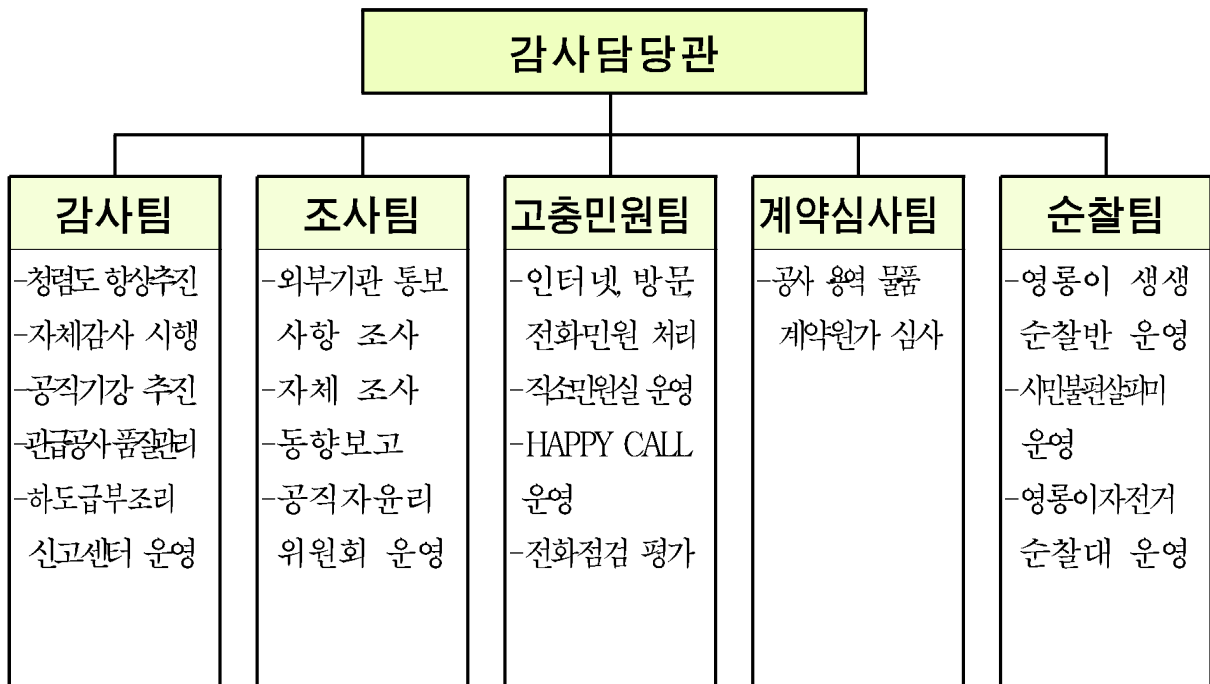
I. 일반현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직(계약직 포함)						기 능 직			
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
정 원	26		1	6	7	7	2			2	1
현 원	26		1	5	17				1	2	
과부족				△1	10	△7	△2		1		△1

2 조 직

□ 기 구 : 1담당관 5팀



3 주요시설 및 장비

구 분	명 칭	현 황	소속(비고)
주요장비	차량	스타렉스(2009년식)	순찰팀(순찰용)
		현대 i30(임대)	감사팀(관급현장 등) 민원실(현장민원 등)

4 예산 집행현황

□ 팀별

(기준일 : 2011.10.31.현재)

(단위 : 천원)

구 분	예산액	집행액	집행율(%)
계	285,808	223,278	78.1
감사팀	227,421	185,024	81.4
조사팀	6,440	4,236	65.8
고충민원팀	25,010	14,640	58.5
계약심사팀	4,928	2,000	40.6
순찰팀	22,009	17,378	79.0

□ 주요 사업별

(기준일 : 2011.10.31.현재)

(단위 : 천원)

단위사업명	예산액	집행액	집행율(%)
계	285,808	223,278	78.1
투명한 감사행정 관리	108,379	81,775	75.5
깨끗한 도시 영등포 조성	22,009	17,378	79.0
민원처리 및 관리	25,010	14,640	58.5
기본경비	130,410	109,485	84.0

II . 2011년 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
①	청렴도 향상으로 투명성 제고	4
②	자체 감사활동 강화	5
③	공직기강 확립 및 감찰활동 강화	7
④	관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고	8
⑤	인터넷·고충민원 관리 내실화	9
⑥	고객감동 청렴 해피콜 운영	10
⑦	전화친절 응대 평가 운영	11
⑧	계약심사제 운영	12
⑨	영릉이 생생 순찰반 운영	13
⑩	구민과 함께하는 시민불편살피미 운영강화	14

1 청렴도 향상으로 투명성 제고

전국 지자체 청렴도 최상위권 도달을 위하여 구청장 청렴방송, 상시 확인시스템 운영, 직원에 대한 체계적인 교육 등 다양하고 실효성 있는 청렴시책을 통해 구민이 체감할 수 있는 청렴도 수준 제고

□ 사업개요

- 기 간 : 1. 1 ~ 12. 31
- 분 야 : 제도개선과 청렴 취약분야 투명성 향상 등 업무전반
- 내 용
 - 청렴도 향상을 위한 청렴시책 발굴 추진
 - 부서별 실정에 맞는 청렴향상 대책 수립 추진

□ 추진실적

- 명절 등 구청장 청렴말씀 전 직원 e-메일 발송 : 3회 3,822명
- 구청장 청렴방송 및 청렴송 실시 : 220여회
- 구청장 및 부구청장 청렴도 향상 훈시 : 49회
- 구청장 청렴 특강 및 승진 의무이수교육 : 6회 2,356명
- 청렴도 향상 T/F 및 실무추진회의 개최 : 18회 407명
- 공무원행동강령 자율학습시스템 운영 : 132회
- 청렴향기 OK시스템 운영 : 9개 분야 21개 업무
- 영등포구청과 서울시립대 반부패시스템연구소간 청렴업무 협약 체결
- 2011 매니페스토실천본부 전국지자체 청렴공약분야 우수구 선정
- 2011 서울시 청렴시책 우수사례 발표대회 최우수구 선정

□ 예 산 액 : 17,166천원(구비)

2 자체 감사활동 강화

청렴도 상위권 안전기반 구축을 목표로 행정전반에 대한 자체 감사활동을 강화하여 문제점 및 미흡한 사례는 시정·보완 조치하고 우수사례는 전파하여 투명하고 청렴한 행정을 구현함

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 대상부서 : 13개부서(구본청 7, 동주민센터 6), 2개 시설

□ 추진실적

○ 종합감사

- 동주민센터

- 대상부서 : 영등포동, 신길6동, 신길7동, 여의동, 당산1동, 당산2동
- 감사분야 : 예산·회계·주민자치센터운영, 주민등록, 사회분야 등
- 지적분야 : 세출예산 집행 소홀
주민등록증 재발급 업무처리 소홀 외 67건
- 조치사항 : 신분상 조치 45명, 행정상 조치 56건, 재정상 조치 115건

- 유관시설

- 대 상 : 영등포문화원
- 감사분야 : 보조금 집행 및 위탁사업 운영 분야 등
- 지적분야 : 예산 및 결산에 관한 정관 및 규정 미준수
업무추진비 부적정 집행 외 20건
- 조치사항 : 신분상 조치 11명, 행정상 조치 22건, 재정상 조치 4건

- 구 청

- 대 상 : 부과과
- 감사분야 : 지방세(시세,구세) 부과·징수 적정 여부 등 업무전반

- 지적분야 : 부동산 취·등록세(농어촌특별세) 부과 부적정 하수도 원인자 부담금의 취득과포 누락 외 3건
- 조치사항 : 신분상 조치 6명, 행정상 조치 5건, 재정상 조치 9건

○ 특정감사

- 구 청

- 대상부서 : 위생과, 환경과
- 감사분야 : 위생과, 환경과 소관업무 전반
- 지적분야 : 행정절차법(민원인 행정처분 통보) 미준수 행정처분(과태료) 미이행에 대한 조치 미흡 외 17건
- 조치사항 : 신분상 조치 13명, 행정상 조치 20건, 재정상 조치 66건

- 유관시설

- 대 상 : 영등포구사회복지협의회
- 감사분야 : 보조금 집행 및 위탁사업 운영 분야 등
- 지적분야 : 회의개최 정관 미준수 및 참석자 기록관리등 소홀 세출 예산과목 부 적정 집행 외 6건
- 조치사항(권고) : 신분상 조치 11명, 행정상 조치 8건

- 사회복지사업분야

- 대상부서 : 복지정책과, 사회복지과, 가정복지과, 노인복지과
- 감사분야 : 각종 복지급여 등 예산집행의 적정성 여부 등
- 지적분야 : 전출 국민기초생활수급자 생계급여 지급에 관한 사항 희망근로사업관련 임금지급에 관한 사항 외 3건
- 조치사항 : 신분상 조치 2명, 행정상 조치 5건, 재정상 조치 6건

□ 예 산 액 : 10,238천원(구비)

3

공직기강 확립 및 감찰활동 강화

공직기강 확립에 취약한 명절, 연말연시에 특별감찰 실시 및 외곽부서 공직기강 취약인물을 대상으로 감찰활동을 실시하여 비리발생 예방을 위한 공직기강 확립에 기여함

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 대상부서
 - 특별점검 : 전 부서
 - 상시감찰 : 취약분야 및 시설물(동주민센터, 외곽부서 등)
- 점검 및 감찰방법
 - 특별점검 : 직접 부서(동)별 현장 점검
 - 상시감찰 : 비노출(필요시 야간감찰 및 노출감사 병행)

□ 추진내용

- 명절, 연말연시 등 공직기강이 흐트러지기 쉬운 취약시기에 특별 감찰실시
- 비위 개연성이 높은 부서, 비리 제보가 있는 직원 집중 감찰

□ 추진실적

- 공직기강확립 특별점검
 - 점검부서 : 전 부서(구, 동 50개부서)
 - 점검횟수 : 7회(설날, 추석, 연말연시, 여름철 특별점검)
 - 지적사항 : 명찰 미패용 등 104건
- 취약분야 상시감찰
 - 감찰부서 : 200개소(동51, 외곽부서125, 유관시설24)
 - 감찰횟수 : 183회
 - 지적사항 : 시설주변 환경상태 불량 등 101건

□ 예산액 : 비예산

4

관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

계획단계부터 준공, 사후관리까지 관급공사를 체계적으로 관리함으로써
부실시공의 예방을 통하여 행정신뢰도를 제고함

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 추진대상 : 1억원 이상 관급공사 28개 사업
(14건 완료, 13건 진행, 1건 예정)
- 추진분야 : 건축, 도로, 치수, 공원녹지, 지역경제(시장개선) 등

□ 추진실적

- 공사현장 구민감사관 합동 점검 : 30회 / 76건 지적사항 조치
- OK시스템 유지보수 용역 체결 : 2월 [2011.3.1~2012.2.29.(1년)]
- 하도급 부조리 근절 종합대책 수립 : 3. 21
 - 서울시 『3대 정책과제(하도급 직불제, 하도급거래 표준계약서, 주계약자 공동 도급제)』 이행을 제고를 위한 점검 및 제도개선
- 하도급 실태 정기 점검 : 34회
- 관급공사 하도급 부조리센터 운영 : 구 홈페이지 알림판 게시(연중)
- 하도급 부조리 제도개선
 - 공한문 발송 : 8개부서/ 시공업체 대표자 및 현장 소장 등 140명
 - 하도급 대금지급 예고 알림판 설치 : 35개소 / 70개 설치
 - 건설대금 지급 SMS 문자 통보 : 8개 부서 188건

□ 예산액 : 66,619 천원(구비)

□ 향후계획

- 구민감사관 현장 합동 점검 및 하도급 실태 점검 : 11월~12월

5

인터넷·고충민원 관리 내실화

행복추구권 및 사생활 보호와 법규 적용이 상호 충돌하여 이해 당사자간의 민원이 다양한 경로를 통해 점차 증가하고 있어 이에 따른 해소 방안을 적극 강구하여 구정의 신뢰도 제고 및 행복중심 새 영등포를 구현하고자 함

□ 사업개요

- 기 간 : 1. 1 ~ 12. 31
- 대 상 : 인터넷, 서면, 전화 및 방문민원
- 내 용
 - 인터넷민원 : “구청장에 바란다”-3일 이내 민원인에게 결과회신
 - 서면민원 : 자체접수 및 외부기관 이첩민원-7일 이내 결과회신
 - 전화 및 방문민원 : 상담을 통한 즉시(3시간 이내) 해결방안 모색
 - 직소민원실 현장민원 처리 : 구민과의 대화 등으로 해결방안 강구
 - 일일 접수민원에 대하여 익일 모니터링 분석·처리

□ 추진실적

(단위 : 건)

구분	계	건축주택	공공시설	도시교통	보건사회	청소환경	일반행정	기타
총계	2,147	642	142	620	177	246	250	70
서면	471	207	17	112	25	26	68	16
인터넷	1,031	298	83	319	115	82	99	35
방문/전화	645	137	42	189	37	138	83	19

※ 직소민원실 현장민원 처리실적 : 48건(건축주택 분야 등)

□ 예산액 : 10,438천원(구비)

□ 향후계획

- 장기 미해결·반복 및 고질민원에 대한 현장출장 민원처리
- 정책회의 및 민원조정위원회 적극 활용으로 심의·조정 및 중재

6

고객감동 청렴 해피콜 운영

인·허가 민원 서비스에 대한 만족도를 고객으로부터 평가받고 의견을 수렴하여 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고 건의사항은 즉시 시정 및 불합리한 제도 개선을 통해 고객 감동의 청렴 행정 구현

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 추진대상 : 구청 및 보건소에서 처리 완료한 각종 인·허가 민원
- 운영방법
 - 1단계 : 처리완료 민원에 대한 설문조사 사전안내 문자 메시지 전송
 - 2단계 : 민원 응대(청렴도, 친절도, 신속도, 적극성, 만족도) 및 건의사항 등에 대한 설문 실시
 - 3단계 : 매월 만족사례는 홍보전파, 불만족 사례는 시정조치 및 교육 강화, 건의 사항은 개선방안 등 제시 강구

□ 추진실적

- 설문현황 (단위: 건)

통화대상	통화건수	기타(무응답, 통화불능)
11,869	8,482(71.5%)	3,387(28.5%)

- 설문결과

평균 만족도	만족 사항	불만족 사항	개선안 수용
98점	8,439건	41건	2건

- 예산액 : 13,772천원(구비)

□ 향후계획

- 다양한 의견 수렴 및 민원처리 불만족 해소로 고객만족 서비스 구현

7 전화친절 응대 평가 운영

우리구의 첫 인상이 결정되는 전화친절 응대 향상을 위해 직원 전화점검 시스템을 운영, 전화친절 응대 생활화 및 최상의 전화응대 서비스 실천으로 행복 중심의 청렴 구정 실현

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 추진방향
 - 고객가장 모니터 요원 및 전화 점검 시스템 운영으로 객관성 확보
 - 상·하반기 평가 후 인센티브 부여로 전 직원 전화친절 응대 생활화 유도
- 점검요원 : 2명(기간제 근로자, 지역공동체 일자리사업 참여자 등)

□ 추진실적

- 점검횟수 : 2,500회(부서별 매월 5회 이상)
 - 구 : 32개부서 × 5회 × 10개월 = 1,600회
 - 동 : 18개 동 × 5회 × 10개월 = 900회
- 전화점검 시스템 구축
 - 모니터 요원이 전화점검→ 통화내용 자동 녹취→ 개인별 접수내역 새울 행정시스템에서 결과 확인
 - 점검의 객관성 확보 및 직원 응대태도 자율학습 배양효과
- 점검결과 : 부진부서 특별교육 실시, 불친절 직원 확인서 징구
 - 상반기 우수·장려 각 1개 부서 및 우수 직원 2명 포상
 - 불친절 직원 확인서 징구 및 시정지시(41건), 부진부서 특별교육 실시(44회)

□ 예 산 액 : 800천원(구비)

□ 향후계획

- 지속적인 직원 전화친절 응대 생활화로 행복 중심 구정 실현

8 계약심사제 운영

각종 공사 및 용역, 물품구매 사업에 대해 계약을 체결하기 전에 발주 부서에서 산출한 사업비 내역에 대해 표준품셈, 거래실례가격 조사, 현장 확인 등을 통한 심층적인 원가분석으로 사업비의 적정성 심사

□ 사업개요

- 대상기관 : 구 본청, 동 주민센터, 보건소, 구의회사무국, 시설관리공단
- 대상예산 : 일반회계, 특별회계, 기금
- 대상사업 : 공사 3천만원, 용역 1천만원, 물품 1천만원 이상
(※ 2011.7.1. 이후 공사 1천만원, 용역 5백만원, 물품 3백만원 이상)

□ 추진실적

- 계약심사 (단위 : 천원)

구 분	건수	요청금액	조정금액	절감액	절감율(%)	비 고
계	290	27,622,471	26,662,160	960,311	▲3.5%	
공 사	94	14,606,926	14,215,225	391,701	▲2.7%	
용 역	92	11,085,529	10,661,586	423,943	▲3.8%	
물 품	104	1,930,016	1,785,349	144,667	▲7.5%	

- 원가계산 교육실시 : 5회 200명(토목 1회, 조경 1회, 용역 1회, 물품 2회)

□ 예산액 : 4,928천원(구비)

□ 향후계획

- 영등포구 계약심사업무 처리 규칙 개정(12월중)

9 영통이 생생 순찰반 운영

생활주변 불편사항을 현장중심의 순찰을 통해 적출 및 신속하게 시정·정비 함으로써 주민들의 불안, 불쾌, 불편을 최소화하고자 『영통이 생생 순찰반』을 구성·운영코자 함

□ 사업개요

- 추진기간 : 1월 ~ 12월 (연중)
- 순찰반 구성 및 운영
 - 순찰반을 2개조로 편성하여 일일 1회 이상 각 권역 순찰
 - 긴급을 요하는 지적사항은 기능부서 기동반에 우선적으로 통보처리
- 기능부서별 기동반 구성 : 순찰 지적사항 및 기타 주민불편사항 신속 처리
 - 도로과, 청소과, 건설관리과, 치수방재과, 주차문화과, 푸른도시과 등

□ 추진실적

○ 분야별 적출실적

(단위:건)

구분	실 적			교통	도로	가로	청소	녹지	치수	기타
	적출	정비	처리중							
계	983	976	7	78	314	182	111	190	60	48
120입력	208	208	0	14	123	39	12	11	9	0
부서통보	775	768	7	64	191	143	99	179	51	48

- 기타 추진사항(※테마별·시기별 기획순찰 병행으로 사전예방 점검)
 - 3월~4월 : 한강여의도 봄꽃축제 순찰, 컨테이너 등 각종 초소 안전 점검
 - 5월~6월 : 수방대책 점검, 공사 시스템 구축, 태풍(메이리) 피해상향 점검
 - 7월~8월 : 간부진 야간특별 민생순찰, 태풍(망온)대비 특별 순찰
 - 9월~10월 : 공원·공중화장실 점검, 간부진 및 자율방범대원 야간합동 민생순찰

□ 예 산 액 : 9,065천원(구비)

□ 향후계획

- 동절기 취약분야(화재·저소득층 등) 중점으로 지속 실시

날로 증가하는 구민의 공공 욕구에 신속하고 적극적인 대처를 위하여 구민과 함께 순찰을 통하여 시민불편살피미 순찰 통합시스템 운영을 강화하고 현장중심의 다양한 순찰 및 신속한 처리로 쾌적한 생활환경을 조성하고자 함

□ 사업개요

○ 120시민불편살피미 운영

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31
- 신고대상 : 생활주변의 불편, 불안, 불쾌한 사항 등
- 신고방법 : 구민은 120다산콜 전화 접수, 공무원은 행정포털내 등록·신고
- 처리방법 : 민원접수→현장방문→민원처리→처리내용 및 사진입력
- 사후관리 : 처리완료된 민원에 대한 일일 모니터링 및 현장점검 실시

○ 영롱이 자전거순찰대 운영

- 추진기간 : 3월 ~ 11월(혹서기 제외)
- 편성현황 : 18개대 279명
- 내 용 : 각동 취약지역 및 생활주변 불편사항, 시설물 관리상태 등 순찰
- 처리방법 : 적출사항은 120시민불편살피미에 등록 및 처리

□ 추진실적

구분	합계	교통분야	도로분야	청소분야	치수방재	가로정비	기타
120시민 불편살피미	28,576	6,035	2,023	8,809	2,349	6,740	2,620
영롱이 자전거순찰대	10,203	238	837	5,848	663	2,549	68

□ 예 산 액 : 12,944천원(구비)

□ 향후계획

- 120시민불편살피미의 완료민원에 대한 현장점검 강화 및 사후관리
- 하반기 영롱이 자전거순찰대 추진실태 점검

Ⅲ . 2012년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
1	구정 청렴도 향상	16
2	감사 패러다임 전환을 통한 감사 내실화	17
3	비리발생 예방을 위한 공직기강 확립 추진	18
4	관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고	19
5	인터넷·고충민원 관리 내실화	20
6	고객 감동 청렴 해피콜 운영	21
7	전화 친절응대 점검	22
8	고충민원 사례집 전자책 발간	23
9	계약심사제 운영	24
10	구민과 소통하는 생활순찰	25
11	120시민불편살피미 운영 내실화	26
12	영롱이 생생 순찰반 운영	27

1 | **구청 청렴도 향상**

체계적이고 실효성있는 청렴시책 추진으로 청렴도 전국 지자체 최상위권 및 서울시 청렴 1등 영등포의 안정적 정착을 구현하고자 함

□ **사업개요**

- 기 간: 1. 1 ~ 12. 31
- 분 야: 내·외부 청렴도 향상 업무 전반
- 내 용: 권익위 청렴도 측정, 서울시 청렴시책 추진, 하도급 부조리 개선 및 시민불편살피미

□ **추진방향**

- 청렴도 최상위권 안정기반 정착을 위한 시스템 구축
- 반부패를 위한 민·관 합동 청렴 협력체계 확대 구축

□ **추진계획**

- 청렴방송, 현장 행정민원실 운영 등 기관장의 청렴의지 전파
- 구민·전문가를 포함한 청렴 T/F팀 운영 등 구민과 함께하는 시책 추진
- 공공(구), 정치(구의회), 경제(관내 소상공인), 시민사회(시민단체)로 구성된 협의체 구성 및 세미나, 토론회 등 합동 개최로 반부패를 위한 민·관 협력체계 확대
- 적극행정 면책제도 활성화, 비리양심 신고제 운영, 청렴교육 승진 이수제 지속 운영, 청렴을 위한 동기부여 및 성과관리 추진으로 직원 스스로 참여하는 공정한 조직문화 조성
- 청렴우수 공공기관, 관련 상급기관 등에 대한 지속적인 협조체계 구축

□ **소요예산 : 44,457천원(구비)**

□ **기대효과**

- 투명한 구정 운영으로 구민에게 공직사회에 대한 청렴 이미지 제고
- 반부패 청렴시책을 통한 청렴문화 확산 및 청렴 1등 영등포 정착

2

감사 패러다임 전환을 통한 감사 내실화

청렴도 취약분야에 대한 감사역량 집중, 적발위주 감사에서 예방감사 실시 및 IT감사기법 습득으로 감사능력 향상 등 감사 패러다임 전환으로 자체 감사활동 내실화 추진

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31
- 대상부서 : 전 부서(구, 동 50개부서)
- 추진내용 : 종합감사, 특정감사, 시책감사, 복무감사, 일상감사

□ 추진방향

- 청렴도가 낮은 취약분야 위주의 감사활동 강화
- 비리·부조리 예방을 위한 기강감찰 활동 강화

□ 추진계획

- 청렴도 취약분야, 장기 미 수감 분야 감사 역량 집중
- 적발위주 감사에서 구민불편사항 개선, 시스템 개선 감사로 전환
- 시스템 개선 사례, 수범사례 적극 발굴 및 전파
- 타 공공기관, 공기업 등 부조리 사례 발생시 예방감사 실시
- 신 감사기법 습득 등 감사능력 향상을 위해 외부 전문 감사교육 수강 확대
- 기술직 및 구민감사관 등 외부 전문가 활용, 기술분야 감사에 대한 전문성 확보

□ 소요예산 : 9,670천원(구비)

□ 기대효과

- 비리발생 소지가 많은 절차, 법령 개정 등 근본적인 시스템 개선
- IT기법, 신 감사기법을 최대한 활용하여 효율적이고 체계적인 감사 추진

3

비리발생 예방을 위한 공직기강 확립 추진

명절, 연말연시 등 특정시기에 특별점검을 실시하고, 공직기강 취약부서·인물 대상으로 상시감찰 실시 및 공직기강확립 교육 강화로 고질적인 비리를 예방코자 함

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 대상부서 : 전부서, 외곽부서, 유관시설 등
- 추진내용 : 부서별 특별점검, 취약부서·인물 상시감찰

□ 추진계획

- 공직기강이 흐트러지기 쉬운 특정시기에 특별 점검 실시
 - 점검시기 : 설날, 추석, 여름휴가 및 연말연시, 선거(4월,12월) 전, 후 등
 - 대상부서 : 전 부서(구, 동 50개부서)
 - 점검사항 : 직무관련 금품수수 및 복무규정 이행 여부 등
- 비위 개연성이 높은 부서, 비리 제보가 있는 직원대상 상시감찰
 - 감찰일정 : 연중 상시감찰
 - 감찰대상 : 취약부서 및 취약인물
 - 감찰방법 : 비노출 감찰(필요시 야간감찰 및 노출감사 병행)
- 공직기강 확립을 위한 교육 강화
 - 기관장 특별교육
 - 부서장 중심의 자율적인 자체교육
 - 공직자 의무 및 금지사항 중점 교육

□ 소요예산 : 비예산

□ 기대효과

- 상시감찰체제 유지로 금품·향응 수수 등 고질적 비리 방지
- 공직기강 확립 교육 강화로 공직자의 높아진 윤리의식 정착

4

관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

계획단계부터 준공, 사후관리까지 관급공사를 체계적으로 관리함으로써
부실시공 예방 및 부조리 개선을 통해 행정신뢰도를 제고함

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 추진대상 : 1억 원 이상 관급공사
(‘11년 28개 사업 : 건축3, 도로2, 치수10, 녹지8, 기타5)
- 추진분야 : 건축, 도로, 치수, 공원녹지, 지역경제(시장개선) 등

□ 추진계획

- IT를 활용한 사업 단계별 체계적인 품질관리 공사완성시스템 운영
 - 시스템 유지보수·기능 개선을 통한 시스템 운영 철저
 - 공사분야 직원 역량 강화 교육, 점검을 통한 시스템의 안정적 운영
- 하도급 부조리 예방을 위한 3대 불공정 방지 대책 추진
 - 하도급 직불제 이행, 표준계약서 사용, 주계약자 공동 도급제 발주
- 민관 협력 체계 구축으로 주민 참여 행정 추진
 - 예비준공 검사시 구민감사관 공사 현장 합동 점검 등 운영 활성화
 - 하도급 부조리 신고센터 운영 : 불법 재 하도급, 임금체불 등

□ **소요예산** : 55,151 **천원(구비)**

□ 기대효과

- 관급공사 품질관리 향상을 통한 대민 만족도 제고
- 공사분야 대민공개, 반부패 행정을 통한 청렴문화 확산

5

인터넷·고충민원 관리 내실화

고객에게 감동을 주는 적극적 현장중심의 민원처리 생활화를 통한 고객 만족·행복중심의 구정을 실현하고자 함.

□ 사업개요

- 기 간 : 1. 1 ~ 12. 31
- 대 상 : 인터넷, 서면, 전화 및 방문민원
- 내 용
 - 민원인과의 직접대화·설득 및 의견청취를 통한 현장중심의 민원해결
 - 집단화 가능성이 큰 반복민원의 체계적 관리
 - 다수인관련 민원에 대한 부서별 유기적 협조체계 강화

□ 추진계획

- 인터넷민원 : “구청장에 바란다”- 3일 이내 민원인에게 결과회신
- 서면민원 : 자체접수 및 외부기관 이첩민원-7일 이내 결과회신
- 전화 및 방문민원 : 상담을 통한 즉시(3시간 이내) 해결방안 모색
- 일일 접수민원에 대하여 익일 모니터링 분석·처리
- 장기 미해결, 반복 및 다수인관련민원 해소대책
 - 직소민원실 현장민원 처리: 구민과의 대화 등으로 해결방안 모색
 - 정책회의 및 민원조정위원회 활용 해결 및 중재방안 모색

□ 소요예산 : 13,422천원(구비)

□ 기대효과

- 불합리한 제도개선과 적극적인 민원처리를 통한 구정 신뢰도 제고
- 발생민원의 신속·공정한 처리를 통한 행복중심 구정 실현

6

고객 감동 청렴 해피콜 운영

인·허가 민원 서비스에 대한 민원 고객의 의견을 수렴하여 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고 건의사항은 시정 및 불합리한 제도 개선을 통해 고객 감동의 청렴 행정 구현

□ 추진방향

- 고객의 다양한 건의 사항 및 의견 수렴으로 불편 · 불만족 최소화
- 민원의 신속, 공정한 처리를 통해 구민 만족도 향상

□ 추진계획

○ 세부추진 계획

- 운영기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 설문대상 : 구청 및 보건소에서 처리한 각종 인허가 민원
- 설문요원 : 기간제 근로자 등 2명
- 운영방법
 - 1단계 : 인허가 완료 민원에 대한 설문안내 사전 문자 메시지 전송
 - 2단계 : 청렴도, 친절도, 신속도, 적극성, 만족도 등 설문 실시
 - 3단계 : 건의 및 시정 요구사항은 개선 방안 강구 및 시정 조치

○ 운영결과 조치사항

- 만족 사례는 귀감 사례로 홍보 전파
- 불만족 사례는 즉시 시정 조치 및 부서장 책임하에 자체 교육 강화
- 제도 개선 사항은 수용 검토 후 부서별 업무개선 방안 제시

□ 소요예산 : 13,817천원(구비)

□ 기대효과

- 적극적인 민원 처리를 통한 구정 신뢰도 제고
- 불합리한 제도 개선 과제 발굴 및 추진

7 전화 친절응대 점검

우리구의 첫 인상이 결정되는 전화친절 응대 향상을 위해 전화점검 시스템을 운영, 전화친절 응대 생활화 및 최상의 전화응대 서비스를 실천하여 행복 중심의 구정 실현

□ 추진방향

- 전화점검 시스템으로 평가의 객관성, 직원 자율학습 배양 도모
- 점검 결과에 따른 포상 및 근무실적 상시 평가 반영 통보

□ 추진계획

- 세부추진 계획
 - 점검기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
 - 점검횟수 : 총50개 부서(구32, 동18) 매월 5회 이상
 - 점검요원 : 기간제 근로자 등 2명 활용
 - 점검내용 : 『전화응대 점검평가표』에 의거 자동 점검시스템으로 점검 후 새울 행정시스템에 공개
 - 중점사항 : 빠른 수신, 첫인사, 공손하고 명확한 목소리로 응대, 적극적인 안내, 추가 질문여부 확인, 끝인사 등
- 점검 후 조치사항
 - 근무실적 상시평가 심사시 반영 통보 및 CS교육 연계 실시
 - 우수부서 및 직원 : 상 · 하반기 포상금 지급
 - 불친절 직원 : 확인서 징구, 신분상 조치 등

□ 소요예산 : 970천원(구비)

□ 기대효과

- 전화 친절응대 마인드 생활화로 구정 신뢰도 향상 및 구민 행복 체감 만족도 향상

8

고충민원 사례집 전자책 발간

고충민원으로 인한 구와 구민간의 갈등 및 이해부족에 대한 해소 사례집을 발간, 고충민원의 길라잡이로서 행복중심 영등포를 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기 간 : 9월중
- 대 상 : 고충민원 우수 해결사례
- 추진방향
 - 민원 각 분야별 사례 및 자료 수집
 - 책자형 사례집의 제한적 이용의 단점을 보완한 전자책(e-book) 형태로 발간하여 영등포구 홈페이지에 등록·열람

□ 추진계획

- 사례 및 자료 수집
 - 각 부서 및 동주민센터의 우수 해결사례 수합
 - 구청장에 바란다, 고충민원, 전화 및 방문민원사례 선별 수집
 - 고충민원처리 우수사례 수기 공모 등
 - ※ 선정된 우수사례는 상시평가 부서 통보
- 발간내용
 - 건축, 복지, 교통, 주택 등 분야별 갈등 및 분쟁·해결 사례
 - 대민 친절·불친절 사례
 - 직원이 체험한 민원 현장 감동 사례

□ 소요예산 : 비예산

□ 기대효과

- 고충민원 해소 사례 제시로 공정하고 효율적인 민원 처리
- 민원처리의 길라잡이로서 민원 처리방법 제시

각종 공사 및 용역, 물품구매 사업에 대해 계약을 체결하기 전에 발주부서에서 산출한 사업비 내역에 대해 표준품셈, 거래 실례가격 조사, 현장확인 등을 통한 심층적인 원가분석으로 사업비의 적정성 심사

□ 사업개요

- 대상기관 : 구 본청, 동 주민센터, 보건소, 구의회사무국, 시설관리공단
- 대상예산 : 일반회계, 특별회계, 기금
- 대상사업 : 공사 1천만원, 용역 5백만원, 물품 3백만원 이상

□ 추진방향

- 표준품셈 및 시장가격조사, 거래실례가격 조사를 바탕으로 엄정한 심사
- 현장여건, 공종별 특성 등 심도 있는 분석으로 심사기법의 내실화
- 철저한 원가심사로 경영마인드 정착

□ 원가계산 능력향상 교육

- 심사부서 : 행정안전부 및 조달청, 서울시 등에서 주관하는 각종 원가계산 교육에 참여하여 계약심사의 전문성 강화
- 발주부서 : 상·하반기 서울시 분야별 「찾아가는 원가계산 맞춤 교육」 실시 및 심사부서 주관 교육 실시로 원가계산 능력 배양

□ 소요예산 : 4,720천원(구비)

□ 기대효과

- 계약심사를 통해 절감된 예산을 지역경제 활성화를 위한 사업에 투입함으로써 예산집행의 효율성 향상에 기여

지역주민과 함께 생활불편사항을 찾아내고, 실제 주민이 경험하고 느낀 점을 청취하여 개선함으로써 구정참여 기회 제공 및 불편사항 해소와 현장중심의 다양한 순찰과 신속한 처리로 쾌적한 영등포를 조성하고자 함

□ 사업개요

- 지역주민, 단체와 연계한 현장중심의 생활순찰을 통한 소통의 문화정착
- 주민의 관점에서 적출한 생활불편사항 해소를 고객 만족도 제고

□ 추진계획

- 구 간부진 및 자율방범대원 야간합동 도보 순찰
 - 순찰대원 : 구청 5급이상 간부 및 각동 자율방범대원
 - 순찰방법 : 매주 목요일 1개동씩 순회하여 도보 순찰 실시
 - 순찰내용 : 구민불편 및 안전위해사항, 도시미관 저해사항, 공가 등 순찰
 - 처리방법 : 해당부서에 적출사항 통보하여 검토 후 처리하도록 조치
- 지역주민 및 단체와 함께하는 순찰
 - 순찰대원 : 구·동 직원 및 지역주민, 단체
 - 구 : 감사담당관, 민원실장, 순찰팀장
 - 순찰방법 : 매주 화요일 1개동씩 순회 순찰 실시
 - 순찰내용 : 각 동 취약지역, 민원발생지역 등의 생활불편사항
 - 처리방법 : 해당부서에 적출사항 통보하여 검토 후 처리하도록 조치

□ 소요예산 : 비예산

□ 기대효과

- 지역주민들의 구정참여 기회확대, 요구사항 충족 및 주민불편사항 해소

구민들이 언제 어디서나 생활불편사항을 발견하는 즉시 120으로 신고하면 신속하게 해결해 드리는 120시민불편살피미 운영을 강화하여 현장중심의 다양한 순찰과 시민불편사항을 해소하여 시민만족도를 제고하고자 함

□ 사업개요

- 생활주변 불편사항을 120전화로 신고 및 처리하는 120시민불편살피미 운영
- 신고접수·처리결과까지 문자서비스로 진행상황을 확인 가능한 현장민원처리시스템

□ 추진계획

- 120시민불편살피미 운영
 - 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
 - 신고대상 : 생활주변의 불편, 불안, 불쾌한 사항(12개분야 57항목) 등
 - 신고방법 : 구민은 120다산콜 전화 접수, 공무원은 행정포털내 등록 신고
 - 처리방법 : 민원접수→현장방문→민원처리→처리내용 및 사진 입력
 - 사후관리 : 처리완료된 민원에 대한 일일 모니터링 및 현장점검 실시
- 영롱이 자전거순찰대 운영
 - 추진기간 : 3월 ~ 11월(혹서기 제외)
 - 편성현황 : 18개대 279명
 - 내 용 : 각동 취약지역 및 생활주변 불편사항, 시설물 관리상태 등 순찰
 - 처리방법 : 적출사항은 120시민불편살피미에 등록 및 처리

□ 소요예산 : 2,000천원(구비)

□ 기대효과

- 120시민불편살피미 운영 체계화로 주민불편사항 즉시 처리
- 불편사항 현장 중심의 신속한 해소로 구민의 행정 만족도 향상

생활주변 불편사항을 현장중심의 순찰을 통해 적출 및 신속하게 시정·정비 함으로써 구민들의 불안, 불쾌, 불편을 최소화하고자 환경순찰을 강화하는 『영통이 생생 순찰반』을 구성·운영코자 함

□ 사업개요

- 순찰반 2개조(1개조 2명)로 편성하여 관내 전지역을 1일 1회 이상 순찰
- 각 기능부서별 기동반 구성으로 신속한 대응 및 상시 연락체계 구축

□ 추진계획

- 생생 순찰반 운영
 - 관내 전지역을 2개 권역으로 구분 (경부선 철도 기준 남·북)
 - 순찰반을 2개조로 편성하여 일일 1회 이상 각 권역 순찰
 - 지적사항 부서통보 및 처리결과 확인 등 실시
 - 긴급을 요하는 지적사항은 기능부서 기동반에 우선적으로 통보하여 조치
- 기획순찰·특별순찰 실시
 - 수시 순찰 강화 및 취약·위험시설에 대한 기획순찰 실시
 - 계절별, 원인별 취약요인을 파악하여 기획순찰 실시
 - 공원·공가 등에 대한 새벽 야간 순찰, 해빙기, 수방점검 등
 - 기능부서 순찰시 노출되지 않은 주민불편사항에 대한 특별순찰 실시
- 바로처리 현장기동반 운영
 - 구 성 : 32개반(구청 14, 동 18) 84명, 차량 34대(안양천 특별기동반 추가)
 - 처리체계 : 민원접수 후 8근무시간 이내(즉시 현장출동)
 - 운영방법
 - 단순처리 가능한 생활민원 현장조치 및 처리내용 결과 안내
 - 행정조치 등 절차 이행사항 및 대규모 공사 등 신속처리가 어려운 민원은 처리기간을 정하여 중간 통보하고, 처리완료 후 결과 안내

□ 소요예산 : 9,065천원(구비)

□ 기대효과

- 생활주변 불편사항 신속하게 시정·개선 및 쾌적한 생활환경 제공

IV. 특수사업

1 영롱이 마을 지킴이 운영

구정에 대한 자원봉사 형태로 애향심이 강하고 활동능력이 있는 관할 주민으로서 생활주변에서 발생하는 쓰레기 무단투기 등 불편사항과 학교주변 등 방범취약지역을 순찰 및 점검하는 마을지킴이를 운영하여 사람중심의 구정운영에 기여하고자 함

□ 추진방향

- 영롱이 자전거 순찰대원 중 활동력이 강한 소수 정예로 구성
- 생활주변에서 발생하는 주민 안전사고 예방 및 불편사항 해소
- 학교주변 순찰을 통하여 각종 안전사고 예방 및 환경조성

□ 세부 추진계획

- 추진기간 : 3월 ~ 11월
- 운영인원 : 72명(18개대/동별 4명)
- 위촉기준 : 구정에 관심이 있는 영등포구 주민
- 순찰방법 : 학교 등 취약지역을 지정 매주 2회 이상 순찰 실시
- 주요 활동사항
 - 학교 안전 특별순찰 실시
 - 관내 초등학교(23개소) CCTV, 도로 안전웬스 등 안전사고 우려 사항
 - 생활주변 불편사항 순찰·적출 및 제안사항
 - 쓰레기 무단투기, 도로·보도 등 시설물 파손, 맨홀 및 빗물받이 관리 상태 등
 - 불우이웃 행복나눔 활동 전개
 - 독거노인 방문 및 소년소녀세대, 급식아동에 대한 지원품 전달
- 활동방법 : “영롱이 마을지킴이”로 선정되면 순찰일시에 도보로 동네의 취약지역 등을 순찰하여 주민불편사항을 적출
- 처리방법 : 해당부서에 적출사항 통보하여 검토 후 처리하도록 조치

□ 소요예산 : 11,626천원(구비)